

Newsletter della Qualità

Indicatori Indiretti: un nuovo modo di misurare la Soddisfazione del Cliente

Una delle novità della norma ISO, introdotta con la 9001:2008 è stato quello di utilizzare metodi di rilevazione indiretta per misurare la soddisfazione del cliente. Il nuovo testo della norma recita così:

8.2.1 Soddisfazione del Cliente

*L'organizzazione deve **monitorare** le informazioni relative alla percezione del cliente su quanto l'organizzazione stessa abbia soddisfatto i requisiti del cliente medesimo, rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità. Devono essere stabiliti i metodi per ottenere e utilizzare tali informazioni.*

Nota:** Il monitoraggio della percezione del cliente può comprendere l'acquisizione di elementi in ingresso da fonti quali **indagini sulla soddisfazione del cliente, dati del cliente sulla qualità del prodotto consegnato, sondaggi di opinione presso gli utenti, analisi delle perdite di mercato, e-pressioni di gradimento, richieste in corso di garanzia e rapporti dei venditori

Dove la modifica consiste nell'aggiunta della nota interpretativa. Qual è dunque il messaggio implicito in queste parole e come lo ha applicato la Fondazione?

La Valutazione della Soddisfazione del Cliente è un aspetto importante di un SGQ, perché è quello che consente di misurare se quanto scaturito dal processo principale incontra il gradimento degli utilizzatori finali. Storicamente il metodo utilizzato dalla



maggior parte delle organizzazioni è stato il questionario cartaceo, che però presenta alcuni limiti:

- chi dedica parte del suo tempo a compilare un questionario è già ben predisposto, dunque il giudizio espresso sarà tendenzialmente positivo;
- la percentuale di questionari compilati/somministrati è generalmente bassa;
- la formulazione di un questionario in grado di dare delle risposte utili, non è cosa da poco e richiederebbe un know-how specifico, non sempre disponibile;
- le risorse necessarie per realizzare in maniera completa ed esaustiva i punti indicati (massima completezza, questionario significativo, ecc...) sono quasi sempre ingenti.

Tutto questo è accaduto puntualmente anche nel SGQ della Fondazione, in cui per 5-6 anni c'è stata una sterile raccolta di questionari cartacei che ha portato a contributi assai modesti.

Spinta dalla novità della norma e come sempre con lo stimolo dell'Ente Verificatore, a dicembre 2011 la Fondazione ha istituito il Gruppo UACS (Unità per l'Analisi della Customer Satisfaction), con l'obiettivo generale di gestire in maniera organica e strutturata la Valutazione della Soddisfazione e quello più mirato di identificare indicatori indiretti, che permettessero una misurazione accurata e realistica del gradimento.

(segue)

Il lavoro del Gruppo UACS ha portato ad identificare i seguenti indicatori

1. percentuale di adesioni e rifiuti ad un Progetto di Ricerca, rispetto ai centri invitati;
2. percentuale di centri che si ritirano da un progetto dopo che il centro è stato avviato alla fase operativa.

Tutto questo visto sia per singolo studio all'interno dello stesso ambito clinico, che uno specifico ambito clinico stratificato per area geografica.

Il risultato che ne è scaturito ha consentito di identificare delle criticità, sulle quali sarà possibile intervenire in futuro. Dunque analizzando pochi semplici dati, da sempre a disposizione per tutti i progetti di ricerca, con un limitatissimo impiego di risorse, si è ottenuto molto di più di quanto si sia mai raggiunto con gli abituali questionari cartacei, tanto che nel 2014 questi non sono stati nemmeno somministrati.

Marco Gorini

*Responsabile Sistema Qualità
Fondazione per il Tuo cuore – HCF*

Misurare il nostro lavoro:

Il giudizio dei Ricercatori sull'operato dei Monitor Clinici

Sempre proseguendo nel filone della valutazione del cliente, di cui si parla in prima pagina, ci si è chiesti come fosse possibile misurare il gradimento dei Ricercatori sull'operato dei Monitor Clinici del Centro Studi ANMCO. Questa volta la scelta è tornata su un questionario cartaceo, con poche (4) semplici domande, con il quale ogni ricercatore entro una settimana dalla Visita di Monitoraggio cui è stato sottoposto, deve dare un giudizio sull'attività del Monitor Clinico.

La somministrazione è iniziata ad ottobre 2013 e solo alla fine 2014 sarà fatto un primo bilancio, ma alcune valutazioni sono già possibili fin da ora:

- lo strumento risente della debolezza intrinseca dei questionari, poiché difficilmente viene espresso un giudizio molto negativo (a meno di forti tensioni personali) in forma scritta;
- di contro, visto il rapporto continuo e strutturato, che si svolge tra i Ricercatori ed il Centro Studi ANMCO, ottenere la totale completezza dei questionari non richiede alcuno sforzo supplementare (quindi nessuna nuova risorsa).

L'analisi dei risultati, che come detto sarà svolta a fine 2014, in prossimità del Riesame della Direzione, consentirà certamente di migliorare la formulazione del questionario per renderlo più efficace e comunicativo. Certamente la completezza dell'informazione (una risposta per ogni visita di monitoraggio) è l'elemento che garantisce maggior forza a questo metodo, anche e soprattutto per aggiornarlo e migliorarlo in corso d'opera.

<http://www.uni.com/it/>

UNI=Ente Italiano di Unificazione

<http://www.uni.com/uni/controller/it/normazione/norma.htm>

EN=Norma Europea

<http://www.iso.org/>

ISO=International Organization for Standardization

<http://www.anmco.it/fondazione/centrostudi/qualita/>

Centro Studi ANMCO e Qualità

<http://www.anmco.it/fondazione/CertificazioneQualita/>

Certificazione di Qualità della Fondazione

Riferimenti utili

L'etichetta di Qualità della Fondazione

Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 n° 5929-A rilasciata da Cermet il 22/12/2005